

Universidad del Salvador
Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social
Licenciatura en Periodismo

Trabajo Final de Licenciatura

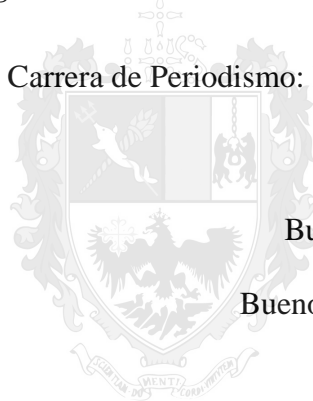
Título

“La comunicación en redes”

Subtítulo

**“Ideas y herramientas para la articulación de información
en organizaciones de escala regional”**

Directora de la Carrera de Periodismo: Lic. Erica Walter



Buenos Aires, octubre de 2008
María Soledad Giannetti
Buenos Aires, septiembre de 2008
soledadg@speedy.com.ar
4613-7312

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Abstract

En este trabajo se aborda la dimensión comunicacional de las redes sumando nuevos aportes conceptuales al material bibliográfico existente. Se incluyen reflexiones, ideas y conceptos; un análisis de espacios y soportes en los que la comunicación se produce, y el desarrollo de herramientas para favorecer el logro de resultados.

Partimos de la hipótesis de que el trabajo en red es viable en la medida en que propone un sistema de comunicación que asegure la circulación de información entre grupos y personas, transformándose en una de las condiciones de posibilidad para el desarrollo y éxito de propuestas cuya característica distintiva es la participación activa de sus miembros. Las redes funcionan en la medida que existe una sostenida interacción y retroalimentación entre sus miembros, concepción sostenida por el investigador Paul Watzlawick en su Teoría de la Comunicación Humana, marco teórico del cual partimos para este trabajo.

Para impactar positivamente sobre proyectos en red se hace necesario seleccionar mecanismos concretos. Es con esta inquietud que adaptamos o diseñamos herramientas de aplicación. Estas fueron pensadas para mejorar tanto la manera en que los grupos se relacionan como también la calidad de las actividades y proyectos que se generan. Se proponen herramientas de relevamiento, ejecución y evaluación. Se presentan en posibles contextos de aplicación, descriptos y acompañados por ejemplos reales o hipotéticos. Se vincula la información elaborada por teóricos de la comunicación con la sistematización de procesos de comunicación en redes que surgen de la propia experiencia de campo. Si bien las reflexiones y propuestas no se presentan como la respuesta o solución a los problemas comunicacionales que puedan surgir en las redes, sí creemos que pueden aportar al desarrollo de proyectos participativos y espacios de trabajo colectivo.

Palabras clave:

Comunicación

Redes

Herramientas

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Agradezco especialmente el apoyo y colaboración permanente en el desarrollo de este trabajo a Adriana Benzaquen, socia del emprendimiento Cultura Senda y compañera de proyectos.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice general

Introducción

Capítulo 1: Ideas y conceptos para la comunicación en redes

- 1.1. Características del trabajo en red
- 1.2. La teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick
- 1.3. Contextos de diversidad cultural. Dificultades de la comunicación en redes regionales
- 1.4. La comunicación en las organizaciones
- 1.5. Sistemas de comunicación. La comunicación institucional. La comunicación interna.

Capítulo 2: Espacios de comunicación

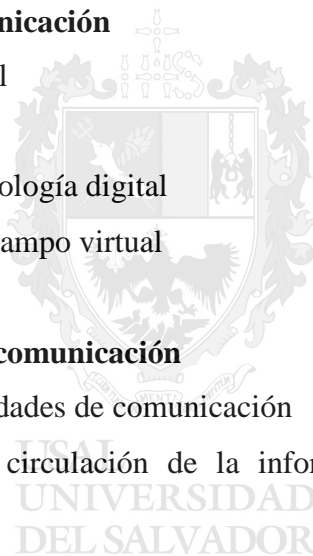
- 2.1. La comunicación presencial
- 2.2. La comunicación virtual
- 2.3. Democratización de la tecnología digital
- 2.4. Posibilidades técnicas del campo virtual

Capítulo 3: Herramientas de comunicación

- 3.1. Relevamiento sobre capacidades de comunicación
- 3.2. Mapa de comunicación: circulación de la información en coherencia con el organigrama de red
- 3.3. Sistema de comunicación interna
- 3.4. Estrategias de comunicación para redes
- 3.5. Instructivo técnico
- 3.6. Auditoria de comunicación

Conclusión

Bibliografía



Introducción

Desarrollaremos en este trabajo la dimensión comunicacional del trabajo en redes porque consideramos que existen diversos aspectos de este tema que es necesario atender.

Circulan escasos materiales bibliográficos de debate conceptual que aporten al análisis y la aplicación de estrategias de comunicación en redes. Los textos y propuestas son pensados en general sobre recortes (comunicación interna, comunicación externa, herramientas tecnológicas, etc.) que no tienen en cuenta la interrelación y la complejidad de distintos aspectos que surgen en el trabajo cotidiano. Esta realidad nos impulsa a generar información útil al respecto, tanto reflexiones teóricas como herramientas prácticas que puedan ser consultadas por redes de características y escalas diversas.

Integraremos en este trabajo ideas y propuestas concretas que puedan generar modificaciones positivas en la comunicación de proyectos, partiendo de la hipótesis de que el trabajo en red es viable en la medida en que propone un sistema de comunicación que asegure la circulación de información entre grupos y personas, transformándose en una de las condiciones de posibilidad para el desarrollo y éxito de propuestas cuya característica distintiva es la participación activa de sus miembros.

En este sentido, nos proponemos como objetivos

- Desarrollar ideas y herramientas de comunicación que fortalezcan el trabajo en red
- Favorecer a través de propuestas de comunicación la consolidación de redes cuyas características sean la multiplicidad de actores y la diversidad cultural

Las herramientas de comunicación propuestas podrán ser aplicadas en redes que procuren reales espacios de participación para sus miembros, siendo éstas presenciales o virtuales. No se plantea como condicionante el nivel de acceso a tecnologías y equipamiento para la comunicación virtual. Podrá darse el caso de redes que cuenten con infraestructura que habilite el uso de tecnologías de la información, pero también podrán aplicarse las herramientas a redes que se vinculan esencialmente en espacios presenciales de trabajo.

En el primer capítulo nos extenderemos en una reflexión conceptual sobre la comunicación y sobre las características del trabajo en red. Plantearemos la vital relación entre ambas y las dificultades al establecer sistemas de comunicación en redes de escala regional. Abordaremos además la comunicación institucional e interna adaptada a las necesidades organizacionales de una red.

Las redes se conforman a partir de personas y grupos diversos que tienen objetivos comunes y deciden articularse y complementarse. Si bien esta decisión de organizarse en red no anula las diferencias culturales ni intenta homogeneizarlas se hace necesario establecer códigos y canales de comunicación acordados por todos para asegurar la efectividad en la comunicación. Se plantean además otros desafíos, como el lograr una coherencia entre los modelos organizativos y las propuestas de comunicación. Esta adecuación de los sistemas de comunicación a los formatos de organización en red recibe hoy la asistencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En este sentido, se presentan como medios, como oportunidades para optimizar la tarea.

Desde esta inquietud profundizaremos en el capítulo segundo sobre los espacios, soportes y formatos de comunicación en redes. Los espacios presenciales y los virtuales, factibles justamente gracias a los avances tecnológicos. Merecerá una reflexión aparte el debate sobre la democratización de las tecnologías, las desigualdades sociales que en el espacio virtual se replican, la propuesta de software libre y las nuevas pujas de poder para controlar el espacio virtual a escala internacional.

En el tercer capítulo propondremos herramientas de comunicación diseñadas o adaptadas, a partir de otras preexistentes, para el trabajo en red. El objetivo de este apartado es facilitar en forma concreta el trabajo comunicacional a través de ideas,

procedimientos, recomendaciones, dinámicas de trabajo aplicables por grupos y organizaciones. Se pueden subdividir en herramientas de relevamiento y mapeo, herramientas de aplicación y otras de evaluación. El objetivo es fortalecer el trabajo de comunicación proponiendo un abanico de posibilidades que abarque todo el proceso de trabajo de las organizaciones, tanto en el diseño, implementación como evaluación de la tarea.

Comunicación, interacción y trabajo en red

A modo de introducción abordaremos el concepto de comunicación para ponerlo luego en relación con el trabajo en red. En este sentido, comenzaremos diciendo que comunicar es poner en común. Es generar procesos de encuentro entre personas, grupos y organizaciones para intercambiar experiencias, proyectos, ideas y conocimientos. A través de la necesaria comunicación que propone el trabajo en red los grupos y organizaciones entran en diálogo, evitan concentrarse únicamente en sus asuntos para atender y contribuir con lo que pasa, necesita o desea la red en su conjunto. Propone María Rosa Alfaro que *“existe real comunicación si y sólo si los mensajes que se intercambian son producto del trabajo conjunto. Tal como la etimología lo indica: comunicare, que significa hacer juntos”*¹.

Si relacionamos entonces esta definición de la comunicación con la propuesta de trabajo en red podemos afirmar que siempre que nos encontramos frente a una situación de trabajo en red debemos centrar la mirada en el otro (diferentes grupos o personas) teniendo en cuenta que lo que cada uno realiza impacta y repercute en los demás. Por eso un sistema de red funciona en la medida en que existe una retroalimentación entre sus miembros y un medio que lo permita, la comunicación.

Quien desarrolla en el campo de la comunicación una teoría sobre la necesaria retroalimentación e instala en el corazón de su investigación la idea de interacción es Paul Watzlawick en su Teoría de la Comunicación Humana². Desde un enfoque sistémico de la comunicación este autor es conocido como miembro fundacional de los

¹ María Rosa Alfaro, *“Una comunicación para otro desarrollo”*, Lima, Abraxas Editorial S.A., 1993, p. 20.

² Paul Watzlawick et al, *“Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas”*, España, Biblioteca de Psicología, Textos Universitarios. 199711.

trabajos sobre comunicación realizados desde la denominada Escuela de Palo Alto. Es este el marco teórico que utilizaremos como punto de partida del proyecto.

Watzlawick propone como objeto específico de esta teoría la Interacción, entendida como matriz fundamental de toda comunicación humana. Desde esta perspectiva, el interés está puesto tanto en el efecto de la comunicación sobre el receptor como en el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor.

La manera de concebir la comunicación por parte del autor es como, a nuestro entender, debe abordarse en el trabajo en red, ya que en este formato organizativo es justamente la retroalimentación una de las características que lo hace tan enriquecedor para sus miembros.

Watzlawick desarrolla en su teoría axiomas comunicacionales, algunos de los cuales serán desarrollados en el trabajo dado que consideramos que son un aporte clave para pensar propuestas de comunicación en sistemas de red. El postulado de la imposibilidad de no comunicar, los niveles de contenido y relaciones existentes en toda comunicación, la coexistencia de comunicaciones digitales y analógicas y los tipos de interacción posibles (simétrica y complementaria).

Sumaremos al aspecto relacional otras dimensiones de la comunicación que consideramos constitutivas del trabajo en red: la diversidad y heterogeneidad de actores. Consideramos oportuno abordar la perspectiva que aporta Alfaro quien enuncia que

*“el hecho comunicativo es esencialmente el reconocimiento de la existencia de actores que se relacionan entre sí dinámicamente, a través de medios o no, donde existe un uno y otro, o varios otros, con quienes cada sujeto individual o colectivo establece interacciones. (...) En este contexto en el que se convive con las diferencias, siempre sigue siendo un reto la interacción, por problemas socioculturales y políticos que se expresan también en los comunicativos. Porque la comunicación hace posible entonces que dialoguen las heterogeneidades personales, sociales y culturales; allí donde ella existe es posible articular, fomentar y por lo tanto integrar sin eliminar las diferencias (...)”.*³

³ María Rosa Alfaro, “Una comunicación para otro desarrollo”, Lima, Abraxas Editorial S.A., 1993, p. 25.